Обслуживание на прилавке. Multi Point \ Split Function. Доставка

ККЧ *Работник должен правильно ответить на вопросы данного раздела и продемонстрировать применение каждого принципа на практике.

Культура обслуживания

☐ **Знает стандарты обслуживания:**
- ✓ Скорость
- ✓ Точность
- ✓ Дружелюбие

Скорость:
- ✓ Начинает ввод заказа за три минуты до прибытия курьера

Точность:
- ✓ Внимательно переносит заказ с планшета в кассу
- ✓ Особенно внимателен при переносе заказов спецгриль
- ✓ Дважды проверят все заказы

Дружелюбие:
- ✓ Улыбается
- ✓ Вежлив
- ✓ Говорит чётко и ясно

Чистота

☐ **Знает, как обеспечить чистоту на станции:**
- ✓ Протирает поверхности прилавка чистым продезинфицированным полотенцем

Безопасность пищи

☐ **Знает, как обеспечить безопасность пищи:**
- ✓ Моет руки
- ✓ Обрабатывает руки чистым продезинфицированным полотенцем
- ✓ Проверяет качество: если продукция не соответствует Золотым Стандартам Качества – не отпускайте её курьерам
- ✓ Не касается продуктов руками

Охрана труда

☐ **Знает правила техники безопасности:**
- ✓ Знает и выполняет требования инструкций по охране труда
- ✓ Поддерживает чистоту полов во избежание падений
- ✓ Носит обувь на нескользкой подошве

ПРОЦЕДУРЫ *Работник должен правильно выполнить все рабочие процедуры на станции.

ПЕРЕД РАБОТОЙ

- ☐ **Безопасность** Вымойте руки.
- ☐ Убедитесь, что ваш внешний вид соответствует стандартам (опрятная, чистая, выглаженная униформа и т.д.).
- ☐ Убедитесь, что планшет включен и приложение Яндекс.Еда работает.
- ☐ Заменяйте упавшую у курьера продукцию, предварительно поставив в известность менеджера.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КУРЬЕРАМИ

- ☐ Сосредотачивайте всё внимание на курьерах.
- ☐ Искренне и приветливо приветствуйте курьеров и благодарите их за визит.
- ☐ Используйте вежливый и доброжелательный тон голоса, общаясь с курьерами.
- ☐ Улыбайтесь курьерам и поддерживайте с ними зрительный контакт.

ВВОД ЗАКАЗА

- ☐ Когда курьер будет примерно в трёх минутах езды от ПБО, на планшете прозвучит звуковой сигнал, подойдите к устройству для ввода заказа.
- ☐ Перед началом ввода заказа на кассе нажмите кнопку «Доставка» на главном экране. Нажатие кнопки «Доставка» пробьёт продукт-пометку «***Доставка***».
- ☐ Перенесите заказ Доставки в кассу в соответствии с заказом, отображённым в приложении Яндекс.Еда на планшете. Проследите за тем, чтобы были учтены все заказы спецгриль.
- ☐ После окончания переноса заказа в кассу нажмите на кнопку «ИТОГО ДОСТАВКА». После нажатия на данную кнопку произойдёт переход в меню ввода номера заказа с планшета Яндекс.Еда.
- ☐ Правильно введите номер заказа из системы Яндекс.Еда и нажмите кнопку «ОК».
- ☐ Сверьте итоговые суммы заказа в системе Яндекс.Еда на планшете и на кассе.
- ☐ Нажмите кнопку «Подтвердить Заказ Доставки». Позовите менеджера, чтобы оформить продажу. На кассе доставки распечатается 2-е товарные накладные с номером заказа из POS и номером заказа из системы Яндекс.Еда + отдельный чек для курьера с номером заказа.
- ☐ Распечатанные товарные накладные и чек с номером заказа для курьера разместите в зоне выдачи.
- ☐ Попросите работника на станции картофель приготовить свежую партию картофеля фри.

СБОР ЗАКАЗА

- ☐ Определите заказ Доставки на экспо-мониторе.
- ☐ Определите необходимое количество пакетов.
- ☐ Подпишите пакеты, если их более одного в заказе. Начните комплектацию заказа, в соответствии с установленными процедурами.
- ☐ Не кладите продукцию, поступающую с линии приготовления MFY в пакет, пока ВСЕ наименования заказа не поступят на OAT.
- ☐ Сбросьте заказ с экспо-монитора после того, как собраны сандвичи этого заказа, чтобы распечатать чек сбора заказа со штрих-кодом. Читабельно закрепите чек на пакете.
- ☐ Разместите пакеты с продуктами на столе OAT, до тех пор, пока курьер не прибудет.
- ☐ Проверьте остаточный срок хранения на пирогах. В заказы МакДоставки комплектуются пироги с остаточным сроком хранения не менее 30 минут.
- ☐ Когда курьер прибыл, поприветствуйте его, уточните у него номер заказа из системы Яндекс.Еда.
- ☐ Передайте курьеру чек с номером заказа из POS и направьте в зону ожидания проговорив фразу: «Номер вашего заказа –….., когда Ваш заказ появится на мониторе в зоне «Готовы», Вы можете подойти и забрать его, пожалуйста, пройдите в зону ожидания».
- ☐ Доукомплектуйте заказ соусом и свежеприготовленной порцией картофеля.
- ☐ Разместите напитки в держатель для стаканов и уберите их в пакет.
- ☐ Если в заказе два и более пакета одного температурного режима, поместите их в пакет с ручками.

ВЫДАЧА ЗАКАЗА

- ☐ Переведите заказ МакДоставки с презентер монитора на mini ORB, тем самым вызовите курьера номером заказа на ORB мониторе
- ☐ Проверьте номер заказа уточнив его у курьера.
- ☐ Попросите курьера подписать товарные накладные, заклейте пакеты при помощи стикеров, закрепите товарную накладную к пакету.
- ☐ Выдайте заказ: держа его двумя руками.
- ☐ Улыбнитесь, искренне и дружелюбно поблагодарите курьера. Скажите: «Спасибо» и добавьте разнообразные слова прощания.
- ☐ Сбросьте заказ с ORB и мини-ORB, отсканировав штрих-код с чека.

УБОРКА

- ☐ Протрите станцию/прилавок чистым продезинфицированным полотенцем.
- ☐ Поддерживайте чистоту и порядок на станции, следите за чистотой пола. Это снижает риск поскользнуться и упасть.

Работник: _____

Инструктор: _____

Дата: _____

Подписи

Работник: _____

Инструктор: _____

Менеджер: _____

Тип оценки: ☐ **Обучение** ☐ **% КЛН**

_____ **/41 x 100% =** _____

(1 пункт = 2,44 балла)

Copyright © McDonald's Corporation, 2018 год. Все права защищены.